УТВЕРЖДЕНЫ

Общим собранием участников

ТОО «Микрофинансовая организация GoldFinMarket»

Протокол № 11 от «20» июля 2026 года

ПРАВИЛА

предоставления микрокредитов

Товарищества с ограниченной ответственностью

«Микрофинансовая организация GoldFinMarket»

Внутренний нормативный документ

Уровень утверждения: общее собрание участников

с. Шаульдер · 2026 год

Лист регистрации и контроля документа

Настоящие Правила предоставления микрокредитов являются внутренним нормативным документом ТОО «Микрофинансовая организация GoldFinMarket» и подлежат обязательному исполнению всеми органами, подразделениями и работниками Организации при предоставлении микрокредитов.

Наименование документа	Правила предоставления микрокредитов
Владелец документа	Юридическое подразделение во взаимодействии с подразделением комплаенс-контроля
Орган утверждения	Общее собрание участников
Периодичность пересмотра	При изменении законодательства Республики Казахстан, а также по мере необходимости
Срок действия	С даты утверждения - бессрочно, до принятия новой редакции
Классификация	Открытая информация; размещается в местах, доступных для ознакомления потребителей финансовых услуг

Связанные документы. Стратегия риск-аппетита ТОО «МФО GFM» на 2026–2031 годы; Положение об оценке пригодности микрокредита; Руководство по раскрытию информации при предоставлении микрокредитов; Порядок работы с клиентами; Порядок антифрод-анкетирования; Порядок внешнего рефинансирования; Порядок контроля недобросовестных практик; Положение о порядке рассмотрения обращений клиентов; Политика управления комплаенс-риском.

Содержание

1. Общие положения

2. Предельные суммы и сроки предоставления микрокредита

3. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам

4. Требования к принимаемому Организацией обеспечению

5. Предельные сроки принятия решения о предоставлении микрокредита

6. Порядок рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг, возникающих в процессе предоставления микрокредитов

7. Права и обязанности Организации и потребителя финансовых услуг, их ответственность

8. Условия предоставления финансовых продуктов, связанных с предоставлением микрокредитов

9. Положения о порядке работы с клиентами

10. Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения

11. Порядок взаимодействия с потребителем финансовых услуг и микрофинансовым омбудсманом при урегулировании разногласий

12. Другие условия, требования и ограничения

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления микрокредитов Товарищества с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация GoldFinMarket» (далее - Правила) разработаны в соответствии с законодательством Республики Казахстан и определяют порядок, условия и основные принципы деятельности Организации при предоставлении микрокредитов, в том числе посредством Интернета.

1.2. Товарищество с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация GoldFinMarket» (далее - Организация, МФО) осуществляет деятельность по предоставлению залоговых (под залог движимого и недвижимого имущества) и беззалоговых микрокредитов физическим и юридическим лицам в национальной валюте Республики Казахстан на условиях платности, срочности и возвратности.

1.3. Заемщиками (потребителями финансовых услуг) Организации в зависимости от финансового продукта могут быть:

- дееспособные физические лица - граждане Республики Казахстан в возрасте от 21 (двадцати одного) года;
- юридические лица, являющиеся резидентами Республики Казахстан;
- индивидуальные предприниматели, крестьянские (фермерские) хозяйства;
- группа индивидуальных предпринимателей - с солидарной ответственностью членов группы.

1.4. Правила являются открытой информацией, не могут быть предметом коммерческой тайны или тайны предоставления микрокредита и размещаются в местах, доступных для обозрения и ознакомления потребителей финансовых услуг, в помещениях Организации, на интернет-ресурсе Организации www.gfm.kz, а также в мобильном приложении Организации (при его наличии).

1.5. В Правилах используются следующие термины и определения:

«Организация», «МФО» - Товарищество с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация GoldFinMarket»;

«потребитель финансовых услуг» - физическое или юридическое лицо, потребляющее (намеревающееся потребить) финансовую услугу Организации, в том числе заемщик, созаемщик, заявитель, залогодатель, гарант, поручитель;

«заемщик» - физическое или юридическое лицо, заключившее договор о предоставлении микрокредита с Организацией;

«созаемщик» - физическое или юридическое лицо, подписывающее договор вместе с заемщиком и выступающее солидарно ответственным за исполнение обязательств по возврату микрокредита, в том числе вознаграждения;

«договор» - договор о предоставлении микрокредита, в соответствии с которым Организация предоставляет заемщику микрокредит;

«микрокредит» - деньги, предоставляемые Организацией заемщику в национальной валюте Республики Казахстан в размере и порядке, определенных договором, на условиях платности, срочности и возвратности;

«онлайн-микрокредит» - микрокредит, предоставляемый посредством Интернета с использованием цифровых объектов Организации без личного присутствия потребителя финансовых услуг в помещении Организации, по которому решение о предоставлении микрокредита принимается в автоматизированном режиме;

«вознаграждение» - плата за предоставленный микрокредит, определенная в процентном выражении к сумме микрокредита из расчета годового размера причитающихся Организации денег;

«годовая эффективная ставка вознаграждения» (ГЭСВ) - ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальная стоимость) по микрокредиту, рассчитываемая в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

«уполномоченный орган Организации» - коллегиальный орган Организации либо уполномоченное должностное лицо Организации, принимающие решения о предоставлении микрокредитов;

«микрофинансовый омбудсман» - лицо, осуществляющее урегулирование разногласий между Организацией и потребителем финансовых услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан. С 1 января 2027 года по тексту настоящих Правил термин «микрофинансовый омбудсман» применяется и читается как «финансовый омбудсман»;

«МРП» - месячный расчетный показатель, установленный на соответствующий финансовый год законодательством Республики Казахстан.

1.6. Иные термины и определения используются в значениях, установленных законодательством Республики Казахстан.

2. Предельные суммы и сроки предоставления микрокредита

2.1. Организация предоставляет микрокредиты в размере, не превышающем двадцатитысячекратного (20 000) размера МРП.

2.2. Предельный размер потребительского микрокредита, предоставляемого физическому лицу, составляет: по потребительскому микрокредиту, не обеспеченному залогом имущества, - не более одной тысячи стократного (1 100) размера МРП; по потребительскому микрокредиту, обеспеченному залогом имущества, - в пределах сумм, установленных законодательством Республики Казахстан.

2.3. Выдача микрокредитов и их погашение производятся в национальной валюте Республики Казахстан в соответствии с графиком погашения микрокредита, согласованным между Организацией и заемщиком.

2.4. Сроки микрокредитования определяются внутренними документами Организации в зависимости от условий микрокредита. Предельный срок предоставления микрокредита - до 180 (ста восьмидесяти) месяцев.

3. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам

3.1. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам (за исключением микрокредитов, указанных в пункте 3.3 Правил) составляют: минимальная годовая ставка вознаграждения - 0,1 (ноль целых одна десятая) процента; максимальная годовая эффективная ставка вознаграждения (ГЭСВ) - 46 (сорок шесть) процентов.

3.2. Ставки вознаграждения устанавливаются с учетом ограничений, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

3.3. По микрокредиту, предоставляемому на срок до 45 (сорока пяти) календарных дней в размере, не превышающем сорокапятикратного (45) размера МРП, применяются следующие предельные значения:

- ставка вознаграждения - менее 0,3 (ноль целых трех десятых) процента в день, при этом годовая эффективная ставка вознаграждения (ГЭСВ) по такому микрокредиту не может превышать 179 (сто семьдесят девять) процентов;
- размер неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения не может превышать 0,3 (ноль целых три десятых) процента от суммы неисполненного обязательства за каждый день просрочки;

- все платежи заемщика по договору, включая вознаграждение и неустойку (штраф, пеню), за исключением предмета микрокредита, в совокупности не могут превышать половины суммы выданного микрокредита за весь период действия договора;
- по соглашению сторон допускается увеличение срока действия договора на действующих или улучшающих условиях на срок не более 90 (девяноста) календарных дней.

4. Требования к принимаемому Организацией обеспечению

4.1. Исполнение заемщиком (созаемщиком) обязательств перед Организацией может обеспечиваться залогом движимого или недвижимого имущества, гарантией юридических или физических лиц, поручительством, а также иными способами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан. Все способы обеспечения оформляются соответствующими договорами (залога, гарантии, поручительства и другими).

4.2. Залогодателем, гарантом, поручителем может выступать правоспособное и дееспособное физическое или юридическое лицо, в том числе сам заемщик. В качестве обеспечения принимается ликвидное имущество (движимое, недвижимое), свободное от прав и притязаний третьих лиц, за исключением объектов, изъятых из гражданского оборота и запрещенных к использованию законодательством Республики Казахстан.

4.3. Проведение оценки предмета залога осуществляется независимыми оценочными организациями, имеющими соответствующие лицензии; в отдельных случаях стоимость определяется соглашением сторон, не противоречащим законодательству Республики Казахстан. В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, залог имущества, подлежащего государственной регистрации, регистрируется в соответствующем органе, а на залогодателя может быть возложена обязанность страховать переданное заложенное имущество.

4.4. Перечень документов, необходимых для оформления обеспечения, определяется в зависимости от вида обеспечения, условий финансовых продуктов и внутренних документов Организации.

5. Предельные сроки принятия решения о предоставлении микрокредита

5.1. После принятия заявления с приложением необходимого пакета документов Организация проводит анализ платежеспособности потребителя финансовых услуг, а при залоговом микрокредите - оценку достаточности обеспечения.

5.2. До принятия решения о предоставлении микрокредита физическому лицу Организация проверяет информацию, содержащуюся в кредитном отчете, на предмет наличия сведений об установлении добровольного отказа от получения микрокредитов, о призыве на срочную воинскую службу, о применении в отношении него процедуры восстановления платежеспособности или банкротства гражданина Республики Казахстан, а также о ранее полученных банковских займах и (или) микрокредитах, и производит расчет коэффициента долговой нагрузки заемщика в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

5.3. Решение о предоставлении микрокредита принимается уполномоченным органом Организации в срок до 3 (трех) рабочих дней со дня принятия заявления с полным пакетом документов. По заявлению физического лица на заключение договора о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, решение принимается в течение одного часа с момента его поступления.

5.4. По онлайн-микрокредитам решение о предоставлении микрокредита принимается в автоматизированном режиме (автоматизированное принятие решения) на основании скоринговых моделей и внутренних процедур Организации, без участия работника Организации в принятии решения.

5.5. Организация отказывает в предоставлении микрокредита при наличии в кредитном отчете физического лица информации об установлении им добровольного отказа от получения микрокредитов, а также информации о призыве на срочную воинскую службу; при применении в отношении физического лица процедуры восстановления платежеспособности или банкротства гражданина Республики Казахстан; при риске несвоевременного возврата в силу ненадлежащего обеспечения и (или) недостаточной платежеспособности либо наличия высокого коэффициента долговой нагрузки; при несоответствии коэффициента долговой нагрузки показателям, установленным законодательством Республики Казахстан; а также в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

5.6. Организация в срок до 3 (трех) рабочих дней со дня принятия решения информирует потребителя финансовых услуг о выдаче либо об отказе в выдаче микрокредита. Срок действия решения о предоставлении микрокредита устанавливается внутренними документами Организации; в течение этого срока потребитель финансовых услуг вправе отказаться от получения микрокредита до заключения договора.

5.7. Организация не заключает договор о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, в случае непредоставления ею в кредитное бюро информации о подаче физическим лицом заявления на заключение такого договора и о принятом по нему решении.

6. Порядок рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг, возникающих в процессе предоставления микрокредитов

6.1. Организация осуществляет работу с письменными обращениями (поступившими нарочно, по почте, электронной почте либо посредством интернет-ресурса или мобильного приложения Организации, в которых предусмотрен сервис подачи обращения) и устными обращениями (поступившими по телефону либо при личном посещении Организации).

6.2. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации. Потребителю финансовых услуг выдается документ, подтверждающий прием обращения, либо делается отметка на копии обращения, а при подаче через цифровые объекты - направляется уведомление о приеме с указанием даты и регистрационного номера. Отказ в приеме обращений не допускается. Устные обращения по телефону подлежат регистрации, запись разговоров производится с уведомлением потребителя финансовых услуг об этом в начале разговора.

6.3. Обращения, поступившие в устной форме, рассматриваются в момент обращения; если устное обращение не может быть разрешено в момент обращения, потребителю финансовых услуг разъясняется порядок подачи письменного обращения.

6.4. Срок рассмотрения обращения составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в Организацию. В случае необходимости установления фактических обстоятельств срок продлевается еще на 15 (пятнадцать) рабочих дней; о продлении потребитель финансовых услуг извещается в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения.

6.5. Письменный ответ предоставляется на языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы по каждому изложенному вопросу, ссылки на нормы законодательства Республики Казахстан, внутренние документы Организации и условия договоров, описание установленных фактических обстоятельств, а также разъяснение права потребителя финансовых услуг на обжалование принятого решения. В случае обоснованности обращения Организация принимает решение об устранении нарушения и восстановлении прав и законных интересов потребителя финансовых услуг.

6.6. Передача ответа осуществляется способом, предусмотренным договором. Ответ считается доставленным при направлении заказным письмом, на адрес электронной почты, путем SMS-сообщения или push-уведомления с текстом ответа либо ссылкой на интернет-ресурс с полным текстом ответа, а также с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксацию получения ответа. При личной явке ответ вручается под роспись. В случае возврата ответа с отметкой о невозможности вручения либо отказе от его принятия ответ считается переданным надлежащим образом.

6.7. Уполномоченные лица Организации проводят личный прием физических лиц и представителей юридических лиц не реже одного раза в месяц согласно графику приема, утвержденному руководителем исполнительного органа Организации либо руководителем филиала. Если обращение не может быть разрешено уполномоченным лицом Организации во время личного приема и требует дополнительной проработки, оно оформляется потребителем финансовых услуг в письменной форме и рассматривается как письменное обращение.

7. Права и обязанности Организации и потребителя финансовых услуг, их ответственность

7.1. Организация вправе:

- уступить право (требование) по договору в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- запрашивать у потребителя финансовых услуг (заемщика) документы и сведения, необходимые для заключения договора и исполнения обязательств по нему;
- по заявлению заемщика осуществлять через банки второго уровня перевод микрокредита третьему лицу в целях оплаты товаров, работ или услуг;
- в одностороннем порядке изменять условия договора в сторону их улучшения для заемщика в случаях, установленных законодательством Республики Казахстан и договором;
- требовать досрочного возврата суммы микрокредита и вознаграждения при нарушении заемщиком срока возврата очередной части микрокредита и (или) выплаты вознаграждения более чем на 40 (сорок) календарных дней;
- осуществлять иные права, установленные законодательством Республики Казахстан и договором.

7.2. Организация обязана:

- предоставлять потребителю финансовых услуг полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита, а также проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами;
- соблюдать тайну предоставления микрокредита, а также порядок расчета и предельное значение коэффициента долговой нагрузки заемщика, установленные законодательством Республики Казахстан;
- сообщать сведения уполномоченному государственному органу в соответствии с законодательством Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, и отказывать в предоставлении микрокредита в предусмотренных законодательством случаях;
- при наличии просрочки исполнения обязательства уведомить заемщика в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан;
- размещать копию Правил в местах, доступных для обозрения и ознакомления, в том числе на интернет-ресурсе Организации;
- выполнять иные обязанности, установленные законодательством Республики Казахстан и договором.

7.3. Организации запрещается:

- в одностороннем порядке изменять ставки вознаграждения (за исключением случаев их снижения) и (или) способ и метод погашения микрокредита;
- устанавливать и взимать с заемщика любые платежи, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения;
- предоставлять микрокредит, не связанный с осуществлением предпринимательской деятельности, физическому лицу при наличии у него просроченной задолженности по банковскому займу и (или) микрокредиту в случаях, установленных законодательством Республики Казахстан;
- предоставлять микрокредиты физическому лицу в течение пяти лет со дня размещения объявления о завершении в отношении него процедуры внесудебного банкротства или процедуры судебного банкротства, а также принимать от такого физического лица обеспечение в виде залога, гарантии и (или) поручительства по договорам о предоставлении микрокредита;
- требовать от заемщика - физического лица, досрочно полностью или частично возвратившего сумму микрокредита, неустойку (штраф, пеню) и другие платежи за досрочный возврат;
- увеличивать сумму микрокредита по договору, а также увеличивать срок действия договора с физическим лицом без его согласия и на условиях, не обеспечивающих сохранение либо улучшение условий договора;
- применять иные ограничения и запреты, установленные законодательством Республики Казахстан.

7.4. Потребитель финансовых услуг (заемщик) вправе:

- ознакомиться с Правилами и тарифами Организации по предоставлению микрокредитов;
- получать полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
- распоряжаться полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных договором;
- досрочно полностью или частично возвратить сумму микрокредита без уплаты неустойки (штрафа, пени) за досрочный возврат;
- отказаться от заключения договора, а также от договора, заключенного посредством Интернета, в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и договором;
- обратиться в Организацию с заявлением о внесении изменений в условия договора в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан;
- обратиться к микрофинансовому омбудсману, а также защищать свои права в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан;
- осуществлять иные права, установленные законодательством Республики Казахстан и договором.

7.5. Потребитель финансовых услуг (заемщик) обязан:

- возвратить полученный микрокредит и выплатить вознаграждение по нему в сроки и порядке, установленные договором;
- представлять в Организацию документы и сведения, необходимые для заключения договора и договоров, обеспечивающих исполнение обязательств;
- выполнять иные требования, установленные законодательством Республики Казахстан и договорами, заключенными с Организацией.

7.6. Ответственность сторон:

За нарушение обязательств по договору стороны несут ответственность, предусмотренную договором и (или) законодательством Республики Казахстан. Заемщик несет полную ответственность за просрочку платежей, а также за достоверность и подлинность представленных сведений и

документов. Организация вправе потребовать досрочного исполнения обязательств в случаях, предусмотренных договором и законодательством Республики Казахстан, в том числе при сокрытии сведений и (или) предоставлении недостоверной информации, влияющей на выдачу микрокредита, нецелевом использовании микрокредита и выявлении фактов мошенничества.

8. Условия предоставления финансовых продуктов, связанных с предоставлением микрокредитов

Оценка пригодности микрокредита

8.1. До предоставления микрокредита либо увеличения кредитного лимита физическому лицу, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, Организация проводит оценку пригодности микрокредита, включающую анализ платежеспособности и кредитной истории потребителя финансовых услуг, оценку влияния выдачи микрокредита на способность потребителя финансовых услуг исполнять обязательства по имеющимся банковским займам и микрокредитам, а также оценку наличия признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества.

8.2. В целях проведения оценки пригодности Организация запрашивает (получает) и анализирует информацию о цели получения микрокредита, предполагаемом способе его использования, уровне долговой нагрузки потребителя финансовых услуг, а также о поведенческих и других факторах, с использованием данных кредитных бюро, государственных информационных систем и иных доступных источников. Результат оценки пригодности документируется. В случае признания микрокредита непригодным Организация не осуществляет его предложение, одобрение заявки на его предоставление либо увеличение кредитного лимита по действующему договору.

Порядок и сроки заключения, изменения и расторжения договора

8.3. Договор заключается в письменной форме на государственном и русском языках. Требования к содержанию, оформлению и обязательным условиям договора устанавливаются законодательством Республики Казахстан. Перечень документов, необходимых для заключения договора, определяется внутренними документами Организации.

8.4. До заключения с физическим лицом договора, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, Организация предоставляет физическому лицу в письменной форме ключевой информационный документ по форме, установленной законодательством Республики Казахстан, а по желанию потребителя финансовых услуг - проект договора. Ознакомление подтверждается подписью потребителя финансовых услуг; при предоставлении микрокредита посредством Интернета указанные документы доводятся путем предоставления доступа к ним в цифровых объектах с подтверждением факта ознакомления в цифровой форме.

8.5. К договору прилагаются являющиеся его неотъемлемой частью документы, предусмотренные законодательством Республики Казахстан, в том числе результат оценки пригодности микрокредита, ключевой информационный документ, титульный лист и график погашения микрокредита по форме, установленной законодательством Республики Казахстан. Информация о полной стоимости микрокредита (сумме переплаты, предмете микрокредита) отражается на первой странице договора.

8.6. При заключении договора на условиях присоединения часть договора («Договор присоединения») размещается в электронном виде на интернет-ресурсе Организации www.gfm.kz, не подлежит подписанию, но является обязательной для ознакомления и исполнения обеими сторонами, а часть договора («Заявление о присоединении») подписывается уполномоченным представителем Организации и заемщиком. Указанные части являются неотъемлемыми частями друг друга и составляют единый документ договора.

8.7. Информация по договору в обязательном порядке подлежит предоставлению в кредитное бюро с государственным участием на условиях, определенных законодательством Республики Казахстан.

8.8. Изменение условий микрокредита, в том числе при реструктуризации, оформляется путем заключения дополнительного соглашения к договору, договору залога и иным договорам, связанным с исполнением обязательств. При изменении условий, влекущих изменение суммы (размера) денежных обязательств заемщика и (или) срока их уплаты, составляется и выдается заемщику новый график погашения микрокредита, а при увеличении обязательств, срока или ставки вознаграждения - также новый титульный лист. Расторжение договора и отказ от него осуществляются в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и договором.

Порядок предоставления микрокредита

8.9. Предоставление микрокредитов осуществляется в наличном порядке через кассу Организации, в безналичном порядке путем зачисления денег на банковский счет заемщика либо на банковский счет продавца (поставщика) товаров, работ и услуг, а также посредством Интернета с использованием цифровых объектов Организации.

8.10. Заключение договора посредством Интернета осуществляется с проведением идентификации и биометрической аутентификации потребителя финансовых услуг - физического лица в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан. По онлайн-микрокредитам решение о предоставлении микрокредита принимается в автоматизированном режиме в соответствии с пунктом 5.4 Правил.

8.11. По потребительскому микрокредиту, не обеспеченному залогом имущества, предоставляемому посредством Интернета, в размере, составляющем семидесятипятикратный (75) и более размер МРП, передача денег осуществляется не ранее чем через двадцать четыре часа с момента подписания договора (одобрения заявления на предоставление микрокредита либо на увеличение его суммы) и после предоставления потребителем финансовых услуг по истечении указанного срока согласия на получение микрокредита. Организация принимает меры по предотвращению мошенничества, в том числе проводит анкетирование потребителя финансовых услуг, дополнительную проверку сведений при наличии признаков мошенничества либо совершения действий под воздействием третьих лиц, и обеспечивает хранение материалов заключения договора посредством Интернета в течение срока, установленного законодательством Республики Казахстан.

Особенности заключения договора о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества

8.12. До заключения договора о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, в размере, превышающем семидесятипятикратный (75) размер МРП, при отсутствии в кредитном отчете физического лица сведений о ранее полученных им банковских займах и (или) микрокредитах Организация заключает такой договор только при личном присутствии физического лица в Организации после проведения его биометрической аутентификации на основании его письменного согласия, данного в Организации.

8.13. Договор о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, с физическим лицом, не достигшим двадцати одного года либо старше пятидесяти пяти лет, заключается после предоставления таким лицом согласия на заключение такого договора, оформленного в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

8.14. При установлении на момент проверки сведений о зарегистрированном браке (супружестве) потребителя финансовых услуг Организация до предоставления потребительского микрокредита (за исключением потребительских микрокредитов, подлежащих рефинансированию), не обеспеченного залогом имущества, подлежащим регистрации, в размере, равном или превышающем тысячекратный (1000) размер МРП, уведомляет потребителя финансовых услуг о необходимости предоставления

согласия супруга (супруги) потребителя финансовых услуг на получение потребительского микрокредита, с указанием ссылки на соответствующую статью Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности».

Порядок погашения микрокредита

8.15. Вознаграждение за пользование микрокредитом выплачивается в размере и в сроки, установленные договором, согласно графику погашения. При расчете вознаграждения Организация использует одну из временных баз, равную: 365 (366) дням в году и фактическому количеству дней в месяце либо 360 дням в году и 30 дням в месяце. Расчет вознаграждения производится простым методом начисления процентов (начисление процентов только на остаток задолженности) по формуле I = S × (i × n) / (360/365/366), где I - сумма вознаграждения, S - остаток основного долга, i - годовая ставка вознаграждения, n - количество дней в периоде начисления. При досрочном погашении расчет вознаграждения производится за фактическое количество дней пользования микрокредитом; дата предоставления микрокредита и дата полного исполнения обязательства принимаются за один день.

8.16. По выбору потребителя финансовых услуг и в соответствии с условиями финансового продукта составляется график погашения микрокредита по одному из методов погашения:

- метод дифференцированных платежей - погашение осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равную долю основного долга в каждом расчетном периоде и вознаграждение, начисленное за период на остаток основного долга;
- метод аннуитетных платежей - погашение осуществляется равными платежами на протяжении всего срока микрокредита, включающими часть основного долга и вознаграждение, начисленное за период на остаток основного долга; размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других;
- иной (гибкий) метод погашения - устанавливается по решению уполномоченного органа Организации согласно заявлению потребителя финансовых услуг в соответствии с внутренними документами Организации.

8.17. До заключения договора Организация представляет потребителю финансовых услуг для выбора метода погашения проекты графиков погашения, рассчитанные методами дифференцированных и аннуитетных платежей. Погашение задолженности при недостаточности суммы платежа осуществляется в очередности, установленной законодательством Республики Казахстан и договором.

8.18. Частично-досрочное и полное досрочное погашение микрокредита осуществляется на основании письменного заявления заемщика либо заявления, поданного через цифровые объекты Организации. Организация принимает деньги в счет досрочного погашения с удержанием начисленного вознаграждения без взимания неустойки или иных штрафных санкций за досрочный возврат и производит перерасчет платежей с формированием нового графика погашения.

8.19. Расчет ГЭСВ производится на дату заключения договора и дополнительных соглашений к нему, по требованию потребителя финансовых услуг, а также при внесении изменений в договор, влекущих изменение суммы (размера) денежных обязательств заемщика и (или) срока их уплаты, в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

Порядок взаимодействия с неплатежеспособным заемщиком

8.20. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору Организация не позднее десяти календарных дней с даты наступления просрочки уведомляет заемщика о наличии просроченной задолженности, необходимости внесения платежей по договору и о последствиях невыполнения обязательств способом и в сроки, предусмотренные договором, в том числе посредством SMS-сообщения, push-уведомления, мобильного приложения Организации (при его наличии) либо иным способом, обеспечивающим фиксацию уведомления.

8.21. Взаимодействие Организации с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с Организацией в рамках договора, осуществляется с соблюдением следующих требований:

- личное взаимодействие допускается в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни по месту жительства, месту нахождения или месту регистрации заемщика либо в помещении Организации - не более трех раз в неделю и не более одного раза в будний день, если иные время, периодичность или день не согласованы с заемщиком;
- телефонные переговоры по инициативе Организации допускаются не более трех раз в будние дни в период с 8.00 до 21.00 часов и не более двух раз в выходные и праздничные дни в период с 9.00 до 19.00 часов;
- при каждом взаимодействии работник Организации сообщает наименование и место нахождения Организации, свои фамилию, имя, отчество (при его наличии) и должность, структуру задолженности (остаток просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени)), а также информацию об ответственности и последствиях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных договором и законодательством Республики Казахстан.

8.22. При взаимодействии с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, не допускается: осуществление взаимодействия способами и в периоды, не предусмотренные пунктом 8.21 Правил; взаимодействие с третьим лицом, не связанным обязательствами с Организацией в рамках договора, за исключением установления места нахождения и (или) контактных данных заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности способами и в период, предусмотренные пунктом 8.21 Правил, при сообщении сведений об Организации и о лице, осуществляющем взаимодействие; сообщение недостоверных сведений о фамилии, имени, отчестве (при его наличии), месте работы и (или) должности работника Организации; введение заемщика в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности; распространение сведений, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию лица, либо разглашение сведений, которые могут причинить имущественный вред интересам данного лица.

8.23. Взаимодействие с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом осуществляется исключительно с телефонных номеров и (или) иных средств связи, идентифицируемых как принадлежащие Организации и доведенных до сведения потребителя финансовых услуг и уполномоченного государственного органа. В случае изменения телефонных номеров Организация письменно или посредством системы электронного документооборота уведомляет уполномоченный государственный орган в срок не позднее 3 (трех) календарных дней с даты таких изменений.

8.24. Взаимодействие по вопросам внесения просроченных платежей по договору подлежит фиксации с использованием средств аудио- и (или) видеотехники с обязательной аудиофиксацией. Записи таких взаимодействий хранятся не менее трех месяцев с даты соответствующего взаимодействия.

8.25. В случае обращения заемщика с заявлением о внесении изменений в условия договора Организация рассматривает предложенные условия в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан.

8.26. В случае, если договором предусмотрено право Организации на уступку права (требования) по договору третьему лицу, Организация уведомляет заемщика о планируемой уступке и о состоявшемся переходе прав (требований) в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан. Уступка права (требования) осуществляется с соблюдением ограничений, установленных законодательством Республики Казахстан.

8.27. При невыполнении заемщиком (созаемщиком) обязательств Организация вправе провести внесудебную реализацию залогового имущества, обратить взыскание на предмет залога в судебном

порядке в соответствии с законодательством Республики Казахстан либо принять иные меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) договором.

9. Положения о порядке работы с клиентами

9.1. При обращении потребителя финансовых услуг работник Организации проводит консультацию по условиям микрокредитования и перечню необходимых документов и обеспечивает предоставление полной и достоверной информации об условиях, сроках, предельных суммах микрокредита, размере ставки вознаграждения и ГЭСВ, сумме переплаты, тарифах и иных платежах, правах и обязанностях, ответственности и возможных рисках в случае невыполнения обязательств, а также о праве обращения к микрофинансовому омбудсману или в суд.

9.2. Раскрытие информации осуществляется на всех этапах взаимодействия с потребителем финансовых услуг (до заключения договора, в момент заключения договора и в течение срока действия договора) в устной, письменной форме либо в форме, обеспечивающей ее сохранность и возможность воспроизведения в неизменном виде. Информация предоставляется бесплатно, является достоверной, содержит четкий и не подлежащий различному толкованию смысл, не содержит вводящих в заблуждение сведений.

9.3. Организация обеспечивает конфиденциальность предоставленной потребителем финансовых услуг информации, соблюдение тайны предоставления микрокредита, а также ведение делопроизводства на государственном и русском языках. На интернет-ресурсе Организации размещаются настоящие Правила, средства автоматизированного расчета (калькуляторы) платежей и ГЭСВ, форма для подачи обращения и контакты службы микрофинансового омбудсмана.

9.4. Организация обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное обслуживание потребителей финансовых услуг, равный доступ к информации и финансовым продуктам, а также стандарты обслуживания в соответствии с внутренними документами Организации. Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения установлен разделом 10 Правил.

10. Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения

10.1. Организация обеспечивает предоставление услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения с учетом их потребностей и особенностей, а также с учетом требований законодательства Республики Казахстан и национального стандарта по доступности отделений финансовых организаций по предоставлению услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения. Раздел предусматривает особенности взаимодействия, доступные формы получения информации и участие доверенного лица.

Особенности взаимодействия

10.2. При взаимодействии с лицами с инвалидностью и маломобильными группами населения Организация обеспечивает: доступные способы обслуживания и доступную среду в помещениях Организации и устройствах самообслуживания, адаптированных для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения; доступные способы подписания документов и оформления волеизъявления потребителя финансовых услуг при ограничениях по здоровью; возможность получения консультации работника Организации, включая возможность обращения к работнику вместо взаимодействия исключительно с автоматизированной системой голосового информирования; возможность установления ограничений при оказании услуг с использованием цифровых объектов (в том числе по видам операций и (или) суммам) и порядок их установления, изменения либо отмены.

Доступные формы получения информации

10.3. Организация обеспечивает доведение до сведения лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения информации о микрокредитах и об условиях обслуживания в доступных для них формах, включая информацию о: доступных способах обслуживания; наличии и местонахождении адаптированных помещений и устройств самообслуживания, их режиме работы и перечне предоставляемых услуг; доступных форматах получения документов и сведений; возможности отключения отдельных способов информирования и обслуживания по заявлению потребителя финансовых услуг либо его доверенного лица и о порядке подачи такого заявления.

Участие доверенного лица

10.4. Организация обеспечивает возможность получения лицом с инвалидностью информации и обслуживания с участием доверенного лица, а также функционирование сервисов дополнительного подтверждения операций доверенным лицом (при наличии такого сервиса) с определением условий его подключения и отключения, перечня операций, подлежащих подтверждению, и сроков подтверждения.

11. Порядок взаимодействия с потребителем финансовых услуг и микрофинансовым омбудсманом при урегулировании разногласий

11.1. При возникновении спорных ситуаций по получаемой микрофинансовой услуге потребитель финансовых услуг вправе обратиться в Организацию, а также к микрофинансовому омбудсману в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан. В указанных целях Организация представляет потребителю финансовых услуг информацию о своем месте нахождения, почтовом и электронном адресах, интернет-ресурсе, а также о месте нахождения и контактах микрофинансового омбудсмана, в том числе на интернет-ресурсе и в мобильном приложении Организации (при его наличии).

11.2. В случае получения решения Организации об отказе в изменении условий договора либо при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора заемщик - физическое лицо вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан.

11.3. Организация взаимодействует с микрофинансовым омбудсманом при урегулировании разногласий между Организацией и потребителем финансовых услуг, представляет запрашиваемые сведения и документы в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан.

12. Другие условия, требования и ограничения

12.1. Настоящие Правила вводятся в действие с даты их утверждения общим собранием участников Организации. С даты введения в действие настоящих Правил ранее действовавшая редакция Правил предоставления микрокредитов Организации утрачивает силу.

12.2. Лица, виновные в нарушении настоящих Правил, несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Организации.

12.3. Изменения и дополнения в настоящие Правила вносятся протоколом общего собрания участников Организации в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Приведение Правил в соответствие с изменениями законодательства Республики Казахстан осуществляется в установленные им сроки.

12.4. Иное, не предусмотренное настоящими Правилами, регламентируется законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Организации. В случае противоречия отдельных положений Правил законодательству Республики Казахстан применяются нормы законодательства Республики Казахстан.